

C0139

2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

ÉVALUATION DE LA CANDIDATURE AU LOGEMENT GRÂCE À L'ORIENTÉ SOLUTIONS



PUBLIC

Chargé de clientèle. Conseiller social.
Responsable de service.
Responsable d'agence.



OBJECTIFS

- › évaluer plus efficacement les situations de fragilité des candidats à la location
 - › mener un entretien de face à face et permettre par des questions appropriées de parvenir à la mise à jour des besoins non exprimés du candidat
 - › identifier comment le candidat à la location se positionne face à ses obligations
- › impliquer le candidat pour qu'il fasse du paiement du loyer sa priorité
- › faire s'interroger le candidat à la location sur sa place et sa fonction dans l'environnement.



PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Le formateur s'appuiera sur les situations vécues, apportées par les stagiaires eux-mêmes. Exercices ludiques d'illustration, études des cas réels et exercices de mise en situation.

Chaque stagiaire sera questionné en amont, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

Anticiper l'impayé locatif en développant des moyens efficaces d'accompagnement est la meilleure manière pour garantir le paiement des loyers et le respect des obligations par le locataire. L'approche orientée solutions permet par un questionnement spécifique lors d'un entretien de candidature, de placer le paiement du loyer et de faire du respect des obligations légales des priorités pour le futur locataire, lui garantissant ainsi une occupation pérenne des lieux.

CONTENU

Les composantes orientées solutions de la perception lors de l'accueil pour mieux percevoir le candidat à la location

- › accueillir un candidat à la location en orienté solutions
- › lire le langage corporel pour vérifier sa congruence avec les propos tenus
- › place et utilisation de l'empathie
- › établir et maintenir un rapport constructif avec le candidat à la location

L'expérience subjective individuelle

- › les états internes du candidat à la location
- › le processus interne : comment un candidat prend une décision ?
- › les différentes réponses comportementales aux stimuli et leurs traitements individuels

La grille des niveaux psychologiques

- › les niveaux logiques de la personne, leur organisation et leur hiérarchie chez le candidat
- › identifier les structures neuro-cognitives pour proposer le logement le plus adapté à des besoins parfois non exprimés

Repérer les fragilités du candidat à la location et son appropriation de la règle, du paiement du loyer, des droits et obligations

- › identifier la place accordée par le candidat à la location, à la vie en collectivité et au rapport quotidien à l'autre
- › identifier la manière dont le candidat à la location investit un lieu de vie
- › identifier la place de la norme, l'introjection de la règle, le respect des obligations
- › comment inciter le candidat à progresser jusqu'à s'engager

Le guide d'entretien et les questions projectives de mise à jour

- › poser des questions impliquantes pour faire du paiement du loyer une priorité pour le locataire et du respect des règles un gage de préservation de son logement
- › savoir aborder de manière nouvelle et impliquante la question du loyer sans menacer, ni minimiser les risques

La balance motivo-décisionnelle de Janis Mann et Näsholm.

ANIMATION

Christophe PERROT, Formateur en process de recouvrement et relations locataires.

DATES CLASSE VIRTUELLE

4 et 5 juillet 2024
28 et 29 novembre 2024

PRIX NET : 1475 EUROS - 14 h de formation

Ce prix comprend l'accès à la plateforme de diffusion.

Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS : Véronique ROUCHOSSÉ - 06 60 98 55 46. veronique.rouchosse@afpols.fr

Personne en situation de handicap : contacter Cécile CROQUIN - 06 76 72 65 07. referenthandicap@afpols.fr